

## II

## TALOUELLISEN KEHITYKSEN AALLOT

*Risto Harisalo*

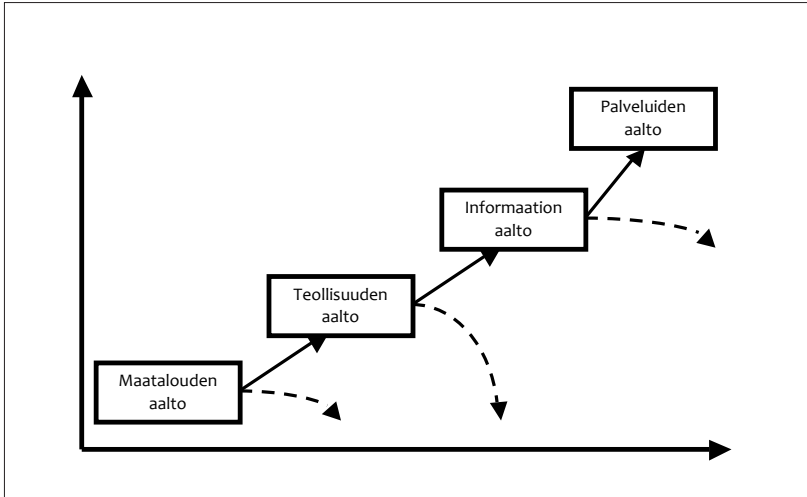
## Neljä aaltoa

Taloudellista elämää on mahdollista kuvata toisistaan laadullisesti erottuvina aaltoina. Jokaisella aallolla on oma sisäinen dynamiikkansa, joka hallitsee ajattelua tuotannollisen elämän lainalaisuuksista ja niiden hyväksyttävistä käsittelytavoista. Alvin Toffler on tällä alueella yksi tunnetuimmista ajatteli-joista, jonka mukaan taloudellisessa kulttuurissamme on erotettavissa neljä erilaista aaltoa eli kehitysvaihetta.<sup>1</sup>

Kuvion II–1 logiikasta on tuotava esille kolme näkökohtaa. Näistä ensimmäinen on se, että taloudellista elämää on tietenkin ollut jo ennen maatalouden aaltoa. Ennen maataloutta ihmiset elivät todennäköisesti keräilytaloudessa ilman kiinteää asumusta ja vasta maatalouden myötä he asettuivat kiinteästi omille paikkakunnilleen. Toiseksi on hyvä huomata seikka, jonka kuvio II–1 kätkee ja joka on se, että eri aaltojen ajallinen kesto on hyvin erilainen. Esimerkiksi maatalouden aallon kesto on ollut useita vuosisatoja, kun taas teollisuuden aalto kesti Tofflerin mukaan huomattavasti vähem-

---

<sup>1</sup> Toffler 1980, s. 55.



KUVIO II-1 Inhimillisen kulttuurin aallot

män aikaa. Kolmanneksi palveluiden aalto on tuskin kuitenkaan taloudellisen elämän viimeinen kehitysvaihe. Tällä hetkellä on vaikea nähdä milloin jokin uusi tuotannollinen kulttuuri ottaa vallan palveluiden aallolta.

### *Maatalouden aalto taloudellisena kulttuurina*

Maatalouden aallon katsotaan saaneen alkunsa noin 15000 vuotta sitten.<sup>2</sup> Tofflerin mukaan pysyvän maatalouden aloittaminen ja harjoittaminen synnyttivät kuitenkin aikoinaan Antiikin Kreikan, Kiinan, Intian ja Amerikan mantereiden kaupunkivaltiot.<sup>3</sup> Maataloudella on ollut siten huomattavasti suurempi vaikutus inhimillisen elämän mahdollisuuksiin kuin sen aikaansaaman tuotannon arvolla.

<sup>2</sup> Ks. esim. Mumford 1989, s. 10. Huomattakoon, että kysymys on karkeasta arviosta.

<sup>3</sup> Toffler 1980, s. 35 ja Mumford 1989, s. 10.

Pysyvä maatalous opetti aikaa myöten ihmiset viljelemään, kehittämään uusia työvälineitä, omaksumaan uusia lajikkeita ja kesyttämään kotieläimiä ruuan tuotantoon. Nämä asiat tapahtuivat kuitenkin suhteellisen hitaasti. Huolimatta poikkeavista sääolosuhteista, luonnon katastrofeista ja ihmisten välisistä väkivaltaisuuksista, pysyvä maatalous alkoi tarjota suhteellisen vakaan ruuan ja elannon ihmisille.

Maatalouden aallossa elämä keskittyi pieniin kyläyhteisöihin, joista eräistä kasvoi aikakautensa mittapuiden mukaan suhteellisen suuria kaupunkeja. Kylien välinen vuorovaikutus oli vähäistä ja ihmiset elivät eristyksissä toisistaan. Matkustaminen oli vaikeaa ja harvinaista ja siksi ihmisten suuri enemmistö eli yleensä synnyinsijoillaan. Syntymä määräsi pääsääntöisesti ihmisten aseman ja paikan yhteisön sosiaalisessa rakenteessa koko heidän elämänsä ajan.

Maatalouden aallossa maa oli elannon ja vallan lähde. Koska maan hallinnasta on aina käyty ankaraa kamppailua, sen omistaminen on jakaantunut hyvin epätasaisesti. On kiinnostavaa huomata, että juuri tästä problematiikasta sai kuitenkin alkunsa moderni ajatus tulojen ja varallisuuden tasa-arvosta. Yhteiskunnallisen oikeudenmukaisuuden nimessä maan tasapuolista jakamista on pidetty etenkin 1800-luvulta lähtien välttämättömänä köyhyyden ja osattomuuden vähentämiseksi yhteiskunnassa.<sup>4</sup>

### *Teollisuuden aalto taloudellisena kulttuurina*

On mahdotonta osoittaa täsmällisesti milloin teollinen kulttuuri sai alkunsa ja yhtä mahdotonta on kuvata kattavasti sen kehitysvaiheita. Italian kaupunkivaltiot, Hansakaupungit, renessanssi ja uskonpuhdistus ovat esimerkkejä niistä merkittävistä virstanpylväistä, joiden myötä maatalousvaltaiset yhteiskunnat alkoivat muuttua teollisiksi yhteiskunniksi. Tällä matkalla tärkeitä tekijöitä ovat olleet myös demokratia, ajatus oikeusvaltiosta ja hallitusvallan sitominen perustuslakiin.

<sup>4</sup> Ks. erityisesti de Jouvenel 1990, s. 7.

Teollisen vallankumouksen myötä syntyi ajatus yksityisestä yrittäjyydestä, joka vapautti ihmiset perinteisen yhteiskunnan kahleista ja antoi ihmisille mahdollisuuden valita oma tiensä ja kohtalonsa. Tätä kehitystä vauhditti yksityisen omistamisen ja sitä suojaavan omistusoikeuden kehitys. Samalla myös markkinat alkoivat kasvaa tarjonnan ja kysynnän myötä ja paikallistaloudet laajenivat ensin alueelle, sitten kansalliselle ja lopulta kansainväliselle tasolle. Aiemmin pienistä ja uneliaista kaupungeista alkoi kasvaa dynaamisesti kehittyviä teollisuuden ja kaupan keskuksia, jotka laajenivat hitaasti, mutta varmasti perinteisten rajojensa ulkopuolelle.<sup>5</sup>

Olavi Paavolainen kuvaa osuvasti kirjassaan *Nykyaikaa etsimässä* teollisen murroksen tarjoamia näkymiä: ”Me elämme uutta luovaa aikaa. On onnellista tällaisena aikana olla nuori”.<sup>6</sup> Paavolaiselle tämä aika on ”vallankumouksien ja utopioiden, sillä menneisyyden totuuksiin ei enää uskota eivätkä tulevaisuuden totuudet ole vielä hahmottuneet”.<sup>7</sup> Tämän vuoksi, jatkaa Paavolainen, ”ei ole muuta varmuutta kuin nykyisyys – ja jos kysyt sen totuutta, niin se vastaa vain: etsi!”<sup>8</sup>

Paavolaiselle teollisessa yhteiskunnassa oli kysymys huomattavasti isommasta asiasta kuin vain teollisten tuotteiden tuotannon organisoinnista. Siinä oli kysymys kokonaan uudenlaisesta henkisestä, sosiaalisesta, kulttuurillisesta ja taloudellisesta todellisuudesta, jota ei voitu loogisesti palauttaa maatalouden yhteiskunnan vastaaviin olosuhteisiin. Tämä muutos oli niin raju, että sen tuottamasta järkytyksestä kaikki ihmiset eivät ole vieläkään toipuneet.<sup>9</sup> Teollinen yhteiskunta on monille yhteiskunnallisen pahan alkujuuri, josta päästäisiin eroon palaamalla maatalouden kulttuurin olosuhteisiin.

<sup>5</sup> Tätä prosessia kuvaa hyvin Raoul Palmgrenin (1989) kirja *Kaupunki ja tekniikka Suomen kirjallisuudessa*, jossa kuvataan kirjallisuuden keinoin teollisuuden henkistä, sosiaalista ja taloudellista murrosta kaupungeissamme. Tästä problematiikasta ks. myös Lewisin (1938) kirja *Babbitt*.

<sup>6</sup> Paavolainen 1990, s. 15.

<sup>7</sup> Paavolainen 1990, s. 15.

<sup>8</sup> Paavolainen 1990, s. 15. Paavolaisen tarjoama vastaus on yllättävän ajankohtainen, sillä se on sama, johon vedotaan myös tällä hetkellä, kun informaatioyhteiskunta on muuttumassa palveluyhteiskunnaksi.

<sup>9</sup> Mises 1966, s. 1.

Teollisella kulttuurilla oli muitakin vastustajia kuin vain paluuta luonnollisiin oloihin kaipaavat romantikot, teollisen yhteiskunnan lupauksiin pettyneet ja teollisissa olosuhteissa epäonnistuneet ihmiset. Heistä yksi kaikkein vaikutusvaltaisimpia oli Karl Marx, teollisen yhteiskunnan ja kapitalistisen talousjärjestelmän johdonmukaisin ja heltymättömin kriitikko.<sup>10</sup> Hän piti teollista järjestelmää luonnostaan tuhoon tuomittuna ja tarjosi sen vaihtoehdoksi ensin sosialistista ja sitten aikaa myöten kommunistista yhteiskuntaa, jotka molemmat muistuttivat tuotantosuhteiltaan teollista yhteiskuntaa.

Marxin mukaan teollinen kapitalismi jatkoi yksinkertaisesti samaa vallan keskitystä ja suuren, mutta osattoman enemmistön riistoa kuin esikapitalistinen maatalousyhteiskunta. Uusi kapitalismi muutti ihmissuhteet rahassa mitattaviksi, korruptoi ihmisyyden, inhimillisen läheisyyden ja yhteisölliset siteet ja vieraannutti ihmiset todellisesta elämästä. Marxin ja hänen ystävänsä Engelsin ajattelussa yksityinen yrittäjyys ja sitä tukeva yksityinen omistus vapauttivat ihmisissä piilossa olevan ahneuden ja päästi sen esteettä saastuttamaan kaikkia inhimillisen elämän alueita.<sup>11</sup> Tällainen yhteiskunta oli heidän mukaansa väistämättä epävakaa, kaoottinen ja kriiseistä toiseen etenevä.

Tofflerin mukaan teollinen kulttuuri rakentui johdonmukaisesti kauden toisiaan vahvistavan periaatteen varaan, jotka ovat:<sup>12</sup>

- standardointi
- erikoistuminen
- synkronointi
- maksimointi
- keskittäminen
- konsentroidi

Nämä periaatteelliset voimat ohjaavat ihmisten koulutusta, työtä ja teknologian kehittämistä teollisessa yhteiskunnassa. Ne ovat yhä edelleen olennainen osa ihmisten yhteiskunnallista ajattelua ja toimintaa. Tofflerin mu-

<sup>10</sup> Toffler 1980, s. 55.

<sup>11</sup> Acton 1968, s. 16.

<sup>12</sup> Toffler 1980, s. 59–71.

kaan ihmisten sydänten suosiosta kamppailleet kaksi ideologista voimaa – sosialismi ja kapitalismi – nojasivat molemmat näihin kuuteen periaatteeseen. Siksi ne auttavat ymmärtämään teollisten yhteiskuntien poliittisen ja taloudellisen vallan logiikkaa ja dynamiikkaa. On varmasti monia, joiden on vaikea nähdä millaiseksi yhteiskunta muuttuisi, jos näistä periaatteista luovuttaisiin kokonaan.

John Kenneth Galbraith oivalsi, että teollisessa yhteiskunnassa yritysten koon huomattavalla kasvulla on väistämättömiä poliittisia seurauksia. Jos ne joutuvat vaikeuksiin, joista ne eivät selviä, ne vetävät mukaansa monia ihmisiä ja viime kädessä jopa koko yhteiskunnan. Tämän vuoksi politiikan ja suurten yritysten on kannattavaa muodostaa uusi liitto, jota Galbraith kutsuu teknostruktuuriksi. Kirjassaan *Uusi yhteiskunta* hän osoittaa kuinka teknostruktuuri – valtio ja suuret yritykset – on syrjäyttänyt yksityisen yrittäjyyden ja ottanut sen paikan poliittisen, sosiaalisen ja taloudellisen elämän muotoilijana.

Syyt teknostruktuurin valta-asemaan ovat seuraavat:<sup>13</sup>

1. Teknologian kehittämisen aloittamisen ja loppuun saattamisen välinen ajanjakso kasvaa jatkuvasti
2. Teknologiseen tuotantoon käytetyn pääoman määrässä tapahtuu kasvua, vaikka huomiotta jätettäisiin tuotannon kasvun aikaansaama pääoman lisäys
3. Teknologian hyväksikäytön lisääntyessä tarpeellinen aika ja raha sijoitetaan yhä mukautumattomammin yhden ainoan tehtävän suorittamiseen
4. Teknologia vaatii erikoistunutta työvoimaa
5. Erikoistumisen välttämätön vastine on organisaatio, joka saattaa asiantuntijoiden työn mielekkääseen kokonaistulokseen
6. Uhratun ajan ja pääoman määrästä, näiden uhrausten heikosta mukautuvuudesta, suuresta organisoitumistarpeesta ja markkinointiongelmista on seurauksena kehittyneen teknologian vallitessa suunnitelmallisuuden vaatimus

<sup>13</sup> Galbraith 1970, s. 28–31.

Teknostruktuurin tehtävänä on varmistaa suurten yritysten toimintaedellytykset, investointien kannattavuus ja myynnin onnistuminen. Siksi teknostruktuuri suojaa yrityksiä epävarmuutta luovalta kilpailulta ja taloudellisten menetysten mahdollisuuksilta. Valtioilla ei yksinkertaisesti ollut varaa jättää suuria yrityksiä markkinoiden armoille. Esimerkiksi Suomessa ja eräissä läntisen Euroopan maassa amerikkalaista teknostruktuuria vastasi ns. kolmikanta, joka päätti tulopoliittisista sopimuksista, verotuksesta, sosiaalipolitiikasta ja työllisyyden hoitamisesta.

Jos Galbraith on oikeassa, Marxin väite kapitalistien hallitsemasta taloudesta ei pidä paikkaansa, koska teknostruktuuri – valtion ja suurten yritysten liitto – on ohjannut markkinatalouden kehitystä huomattavan laajassa mittakaavassa. Samasta syystä yhteiskunnallisia ongelmia ei voida selittää kapitalismilla, vaan teknostruktuurin aikaansaamilla toimenpiteillä. Toffler muistuttaa ironisesti, että Yhdysvaltain ja entisen Neuvostoliiton yhteiskunnalliset ongelmat muistuttivat erehdyttävästi toisiaan, koska kumpaa-kin maata hallittiin samalla teollisella logiikalla.

Entisten autokraattisten valtioiden – Kiinan ja Venäjän – vahva taloudellinen kehitys on elvyttänyt Galbraithin ajatuksen teknostruktuurin merkityksen kestävydestä ja saanut vapaan kilpailun tukijat puolustuskannalle. Francis Fukuyaman väite *historian lopusta ja liberaalin markkinatalouden voitosta* ei siis pidä paikkaansa, koska valtiojohtoiset kansakunnat näyttävät selviytyvän sisäisten ja ulkoisten olosuhteiden ankaruudesta onnistuneemmin ja vähäisemmin vaurioin kuin vapaan markkinatalouden maat.<sup>14</sup> Teollisten yhteiskuntien ajankohtaisista ongelmista on tapana syyttää yrityksiä, jotka eivät halunneet tehdä enää yhteistyötä valtion kanssa.

### *Informaatioyhteiskunta taloudellisena kulttuurina*

Informaatioyhteiskunnan alkuvaiheet voidaan jäljittää huomattavasti tarkemmin kuin maatalouden ja teollisuuden alkuvaiheen. Tämä selittyy sillä, että Daniell Bell julkaisi vuonna 1973 kirjansa *The Coming of the Post-In-*

<sup>14</sup> Tästä problematiikasta ks. esim. Deudney & Ikenberry 2009.

*dustrial Society*, jossa hän esitti Yhdysvaltojen siirtyneen informaatioyhteiskuntaan vuonna 1965, jolloin informaatioammateissa toimivien osuus ylitti ensimmäisen kerran teollisissa ammateissa toimivien osuuden.<sup>15</sup> Tällä perusteella Yhdysvallat olisi ensimmäinen informaatioyhteiskunta taloudellisen elämän historiassa.

Bell kutsui tätä uutta orastavaa taloudellista kulttuuria jälkiteolliseksi yhteiskunnaksi, kun taas Toffler ja Naisbitt kutsuivat sitä informaatioyhteiskunnaksi. Masuda asettuu Tofflerin ja Naisbittin kannalle käsitteistön valinnassa, koska informaatioyhteiskunta korostaa hänen mukaansa informaation tuottamista materiaalistien hyödykkeiden sijasta.<sup>16</sup> Heidän kaikkien mielestä informaatioyhteiskunnasta on tullut taloudellinen realiteetti yllättävän nopeasti.

Informaatioyhteiskuntaa on yhtä vaikea palauttaa loogisesti teollisen yhteiskunnan olosuhteisiin kuin palauttaa teollinen yhteiskunta maatalouden olosuhteisiin. Informaatiosta voimansa ammentava yhteiskunta eroaa laadullisesti teollisesta yhteiskunnasta.<sup>17</sup> Informaatioyhteiskunta on uusi kumouksellinen realiteetti, teollisen yhteiskunnan teesien antiteesi. Se madaltaa hierarkioita, vahvistaa horisontaalisia vuorovaikutussuhteita, vähentää standardoinnin tarvetta ja muuttaa vallan keskityksen jakamiseksi.<sup>18</sup>

Informaatioyhteiskunnan realiteetit pakottivat arvioimaan uudelleen myös Marxin teoriaa työvoiman arvosta, jolle hän oli perustanut väitteensä kapitalismin riistosta ja varallisuuserojen korjaamattomasta kasvusta. Informaatio oli uudessa taloudellisessa kulttuurissa valtaa eikä raha. Informaatio, johon melkeinpä kaikilla oli yhtäläinen mahdollisuus, tuottaa rahaa, mutta raha ei välttämättä tuota enää informaatiota. Kun informaatiota tuotettiin ja jaettiin, yhä useammat pääsivät siihen käsiksi.

Informaatioteknologia oli uuden yhteiskunnan dynamo. Sen avulla tietoa voitiin tuottaa, säilöä, prosessoida ja jakaa tehokkaammin kuin koskaan aikaisemmin. Yrityksissä informaatioteknologia tuli tärkeämmäksi kuin tuotantoteknologia, koska sitä ohjattiin informaatiolla. Aikaisemmin mu-

<sup>15</sup> Naisbitt 1984, s. 4.

<sup>16</sup> Masuda 1990, s. 3.

<sup>17</sup> Toffler 1990, s. 473–476.

<sup>18</sup> Toffler 1990, s. 469.



kautumaton tuotanto muuttui hyvin mukautuvaksi ja joustavaksi ja avasi samalla uusia mahdollisuuksia teollisia tuotteita valmistaville yrityksille.

Organisaatioissa työntekijät saattoivat yhtäkkiä huomata tietävänsä vähintään yhtä paljon työprosesseista kuin heidän johtajansa. Tämä tilanne pakotti organisaatiot arvioimaan vakiintuneita johtamistaidollisia ja hallinnollisia käytäntöjään. Esimiehiä ei tarvittu enää samassa määrin kuin ennen käskemään, ohjaamaan ja valvomaan työntekijöitä, vaan tarjoamaan heille vapautta kehittää työtään, itseään ja olosuhteitaan.

Tietoyhteiskunnassa erilaiset verkostot korvasivat poliittiset, sosiaaliset ja taloudelliset hierarkiat. Informaatio levisi, muutti muotoaan ja etsi kannattavuuttaan ihmisten välisissä dynaamisissa vuorovaikutussuhteissa.<sup>19</sup> Informaatio ammentaa voimansa verkostosuhteista, koska verkostoilla on huomattava kapasiteetti tuottaa, muokata, säilyttää ja jakaa informaatiota. Tämä tilanne selittyy sillä, että informaatiolla on samanaikaisesti monta erilaista muotoa, joita ovat mm. seuraavat:<sup>20</sup>

- informaativirrat
- informaation erilaisuus
- informaation yhdistelyn tarjoamat rajattomat mahdollisuudet
- informaation kannustavuus
- informaation valtasuhteita muuttavat vaikutukset

Informaatioyhteiskunnalla on kääntöpuolensa. Informaatio on vain yksi tietoa kuvaava käsite, jonka lisäksi on mahdollista puhua myös raakatiedosta (data), tietämyksestä (knowledge) ja viisaudesta (wisdom). Informaatioteknologia on ilmeisen tehokas tuottamaan raakatietoa ja informaatiota, mutta ei tietämystä ja viisautta. On ilmeistä, että informaation lisäys voi hukuttaa ihmiset, mutta näännyttää heidät tietämyksen ja viisauden puutteeseen.<sup>21</sup>

On todennäköistä, että informaatioyhteiskunnassa ihmiset eivät ole automaattisesti tasavertaisessa asemassa tuottamaan, ottamaan vastaan ja hyödyntämään informaatiota. Siksi informaatio voi vastoin oletuksia mah-

<sup>19</sup> Zand 1997, s. 26.

<sup>20</sup> Stacey 1996. Ks. myös Masuda 1990, s. 77–80.

<sup>21</sup> Naisbitt 1984, s. 17.

dollistaa omien intressien edistämisen nopeasti ja muiden huomaamatta. Samalla se voi tehdä tulojen ja varallisuuden jakamisen entistä epätasaisemmaksi. Kun olennaista informaatiota ei ole samanaikaisesti kaikilla, se lisää manipuloinnin todennäköisyyttä ihmisten välisissä tuotannollisissa suhteissa.

Yksi keskeisimmistä informaatioyhteiskunnan olettamuksista on, että ihmiset voivat hankkia informaatiota suhteellisen vapaasti ja vähäisin kustannuksin käyttöönsä. Tämäkään ei välttämättä pidä paikkaansa. Informaation hankinnalla voi olla huomattavia kustannuksia eikä kaikilla ole yhtäläistä mahdollisuutta saada informaatiota itselleen. Informaatio voi siten vahvistaa salaisuuksia niiden avaamisen ja paljastamisen sijasta. Epätasaisesti jakautuva informaatio vaikeuttaa kansalaisten mahdollisuuksia valvoa poliittisten ja taloudellisten johtajien päätöksentekoa.

On ilmeistä, että uusi ja lisääntyvä informaatio ei automaattisesti muuta ihmisten arvostuksia, käsityksiä ja käyttäytymistä niin tehokkaasti kuin yleisesti oletetaan. Lisääntyvästä informaatiosta huolimatta ihmiset voivat tyydyttävästi elää ja toimia tietämättömyyden muurien sisällä.<sup>22</sup> Ihmiset eivät ota vastaan informaatiota, joka on ristiriidassa heidän ymmärryksensä ja käsityskykynsä kanssa. He voivat tukeutua myös sellaiseen informaation, joka ei lainkaan edistä heidän onnistumisensa todennäköisyyttä.

### *Palveluiden aalto taloudellisena kulttuurina*

Ajatus palveluiden hallitsemasta taloudellisesta järjestyksestä voi tuntua hämmäntävältä ja epärealistiselta. On vaikea kuvitella kuinka teollisen yhteiskunnan tuotantojärjestelmät ja informaatioyhteiskunnan tietojärjestelmät voitaisiin suhteellisen vaivattomasti mukauttaa palvelukäsitteiksi ja -logiikoiksi. Tavanomaisen ajattelun mukaan palveluissa on kysymys jostain aivan muusta kuin huomattavan suurista teknologisista järjestelmistä, joiden pyörittäminen vaatii monen eri alan asiantuntemusta ja raskaita taloudellisia uhrauksia.

<sup>22</sup> Toffler 1990, s. 353.

Palvelussa on kysymys ihmisten välisestä kanssakäymisestä suhteellisen pienessä mittakaavassa. Palvelutapahtuman rahallista arvoa ei pidetä kovin merkittävänä. Ihmisten mielissä ajatus palvelusta kiteytyy kaupan kassalle, ravintolailtaan ja mahdollisuuteen saada nopeasti apua erilaisiin ongelmiin kuten rikkoutuneen vesijohdon korjaamiseen. Palvelu on jotain, joka on tärkeää, mutta jota tärkeämpiä asioita organisaatioissa on huomattavasti enemmän. Näille käsityksille löytyy selitys lähihistoriasta.

Poliittinen epävakaus, yhteiskunnallisten olosuhteiden ankaraus ja sodat ovat vakavasti rajoittaneet markkinatalouden kehitystä. Toisen maailmansodan jälkeen ihmisillä oli pulaa ja puutetta lähes kaikista aineellisista hyödykkeistä. He tarvitsivat asuntoja, huonekaluja, vaatteita, kenkiä ja työkaluja. Yritykset tarvitsivat työtiloja, koneita ja laitteita. Siksi kaikki mitä tuotettiin, meni hyvin kaupaksi. Näissä olosuhteissa tarjonta määräsi kysynnän eikä tuottajien tarvinnut erityisemmin miettiä kuluttajien toiveita.

Aikaa myöten tilanne markkinoilla alkoi kuitenkin laadullisesti muuttua. Koska markkinoille tuli yhä useampia yrityksiä, jotka tyydyttivät tuotteillaan samoja tarpeita, kuluttajat saivat mahdollisuuden valita mielestään parhaimman tuotteen. Koska yritykset eivät voineet olla enää varmoja siitä, että ne saisivat tuotteensa myydyksi, niiden oli ryhdyttävä miettimään miten saisivat asiakkaat ostamaan juuri heidän tuotteensa. Tämä tarkoittaa, että yritykset päättivät mitä tuotteita ne tarjosivat asiakkailleen, mutta halusivat tehdä ne ostajien toiveiden mukaan.

Yritysten tavoitteena oli tehdä tuotteestaan mahdollisimman yleinen (generic product), jotta sillä olisi vetovoimaa erilaisille kuluttajille.<sup>23</sup> Tuotetta suunnitellessaan yritykset halusivat tietää millaisia ominaisuuksia kuluttajat halusivat sillä olevan. Fyysinen tuote erilaisine ominaisuuksineen oli siten ensisijainen asia ja palvelua tarvittiin vain siltä varalta, että tuotteessa ilmeni jokin valmistusvika tai käytettäessä se meni rikki.

Yritykset halusivat myös tietää millaisia odotuksia kuluttajat liittävät niiden valmistamiin tuotteisiin.<sup>24</sup> Tuotteen muotoilu, väritys, helpokäyttöisyys, säilytettävyyys, takuu, huolto jne. ovat tuotetta koskevia ominaisuuksia.

<sup>23</sup> Webster 1994, s. 71.

<sup>24</sup> Webster 1994, s. 71.

sia, jotka täydentävät tuotteen yleisiä ominaisuuksia. Näillä perusteilla tuotetta voidaan kutsua odotuksia vastaavaksi tuotteeksi (expected product).

Reagoidessaan asiakkaiden odotuksiin yritykset huomasivat, että tuotteisiin voidaan liittää asiakkaita ilahduttavia yllättäviä ominaisuuksia, joita he eivät ehkä odottaneet tuotteesta laajennetun tuotteen (augmented product).<sup>25</sup> Ne lisäävät asiakkaiden tyytyväisyyttä tuotteeseen. Tietokoneen kuvaruudun valoisuus ja puhelimen kameran tehokkuus ovat tällaisia ominaisuuksia.

Laajennetuista tuotteista oli suhteellisen lyhyt matka potentiaaliin tuotteisiin (potential product).<sup>26</sup> Potentiaalinen tuote on innovaatio, joka palvelee tarvetta, josta kuluttajat eivät olleet lainkaan perillä. Se avaa mahdollisuuden uudelle tuotannolle, josta kukaan ei tiennyt mitään ennen sen keksimistä.

Edellä kuvattu tuotteiden kehityskaari muutti syvällisesti tuotannollista elämää. Yritykset eivät voineet enää tarkastella kuluttajia omien tuotteittensa näkökulmasta, vaan oppia ajattelemaan tuotteittensa kehittämistä ja tuotantoa kuluttajien näkökulmasta. Muutos on varmasti ollut monelle tuottajalle hyvin kivulias ja vaikea ymmärtää. Se pakotti yritykset ajattelemaan organisaatiotaan, johtamiskäytäntöjään, henkilöstöään ja asiakassuhteitaan uudella tavalla.

Tuotannollinen todellisuus oli muuttumassa palvelutodellisuudeksi, jota voimakkaasti kehittyvät informaatioteollisuudet tukivat, mutta jota ne eivät kuitenkaan dominoineet. Yritysten oli kannattavaa analysoida tuotettaan palveluna eikä fyysisenä hyödykkeenä. Websterin mukaan tuotteen määrittely palveluksi synnytti tuotantotoiminnan palveluliiketoiminnaksi, jossa palvelu möi tuotetta eikä tuote palvelua.<sup>27</sup>

Masuda, informaatioyhteiskunnan teoreetikko, huomasi palveluiden kasvavan merkityksen, koska hän erotti informaatioteollisuudet palveluteollisuuksista. Hän myöntää palvelualojen huomattavan potentiaalin, mutta ei pidä niitä niin tärkeinä kuin informaatioaloja. On kuitenkin yllättävää

<sup>25</sup> Webster 1994, s. 72.

<sup>26</sup> Webster 1994, s. 73.

<sup>27</sup> Webster 1994, s. 287.

havaita, että hän puhuu esimerkiksi taideteollisuudesta, eettisestä teollisuudesta ja tietämysteollisuudesta ikään kuin ne olivat täydellisiä informaatioaloja, joita informaatioteknologia vie eteenpäin.<sup>28</sup>

Tämä ajattelu on kuitenkin mahdollista nähdä myös niin, että tuotannossa keskeisintä on palvelu eikä suinkaan informaatioteknologia. Tässä ajattelussa palvelut vievät kehitystä eteenpäin ja vetävät mukaansa informaatioteollisuutta ja perinteistä teollisuutta. Pelkkä informaatio ei riitä palveluksi eikä informaatioteknologia palvelutuotannoksi. Siksi myös informaatioaloja on analysoitava palvelualojen käsittein.

Roger Martin asettuu artikkelissaan *The Age of Customer Capitalism* sille kannalle, että palvelut olisivat todellakin uusi suunta yhteiskunnalle.<sup>29</sup> Hän jakaa 1900-luvulta alkaneen taloudellisen kehityksen kahteen vaiheeseen, jotka ovat johtajien talous (managerial capitalism) ja omistajien talous (shareholder value capitalism). Edellinen taloudellinen aika alkoi 1930-luvulla ja päättyi 1970-luvulle.

Johtajien taloudelle oli ominaista tavaroita tuottavien organisaatioiden koon huomattava kasvu ja sen seurauksena johtamisen erottaminen omistamisesta. Yritysten menestystä selitettiin sillä, että ammattimaiset johtajat pystyivät tekemään työnsä itsenäisesti vapaana omistajien asettamista rajoitteista. Adolf A. Berle ja Gardiner C. Means tekivät tiettävästi ensimmäisinä tämän kehityksen näkyväksi vuonna 1932 julkaistussa kirjassaan *The Modern Corporation and Private Property*.

Martinin mukaan omistajien talous otti vallan johtajien taloudelta 1970-luvulla, jolloin Michel C. Jensen ja William H. Meckling julkaisivat artikkelinsa *Theory of the Firm: Managerial Behavior, Agency Costs and Ownership Structure*, joka on tiettävästi yhä edelleen yksi viitatuimmista artikkeleista talouden tutkimuksen saralla. Martinin mukaan artikkelin pääväittäjä oli, että johtajien talous ei ollut suinkaan parantanut yritysten ja sitä ympäröivän yhteiskunnan välisiä, ennestään jännitteisiä suhteita, vaan pahentanut niitä. Lisäksi yritysten ammattijohtajat ajattelivat vain omaa

<sup>28</sup> Masuda 1990, s. 67–68.

<sup>29</sup> Martin January–February 2010.

etuaan ja unohtivat yritysten oikeat omistajat, joiden ideoilla ja sijoittamalla rahoilla yritykset on käynnistetty.

Omistajatalous sai nopeasti aikaan sen, että yritykset ottivat tavoitteekseen omistajien arvon maksimoinnin. Yritysten toimitusjohtajat ja hallitukset alkoivat omaksua itselleen agentin roolin omistajien – päämiesten – edun ajajina. Juuri tätä kehitysvaihetta eletään parhaillaan mm. Suomessa. Sitä kritisoidaan mm. siitä, että se on erottanut tarpeettomasti yritykset sosiaalisesta ympäristöstään ja luonut yrityksiin moraalin, jolla ei ole mainittavaa vastakaikua yhteiskunnassa.

Edellä sanotusta huolimatta Martin asettuu sille kannalle, että omistajatalous on jo tullut tiensä päähän ja että taloudelliselle elämälle on löydettävä uusi suunta, jota hän kutsuu asiakkaiden taloudeksi (customer capitalism). Asiakkaiden talouden tielle lähteneet yritykset ovat löytäneet itselleen laadullisesti uuden suunnan ja taloudellisen menestyksen lähteet:<sup>30</sup>

1. Vuosina 1933–1977 tuotot olivat keskimäärin 7,6 % vuodessa
2. Vuosina 1977–2008 tuotot olivat keskimäärin 5,9 % vuodessa, mahdollisesti jopa tätäkin vähemmän
3. Asiakkaiden edut kaikkien muiden intressien edelle asettavien yritysten voitot ovat vähintään yhtä hyvät kuin johtajien ja omistajien etua ajavien yritysten voitot ja todennäköisesti vielä niitäkin suuremmat

William E. Halal totesi saman asian kuin Martin jo vuonna 1986 julkaisemassaan kirjassa *The New Capitalism*, jossa hän toi esille tilasto- ja tutkimustietoa asiakkaiden etua edistävien yritysten hyvistä taloudellisista tuloksista.<sup>31</sup> Halalin pääväittäjä oli, että yritysten tulisi analysoida kaikkia sisäisiä toimintojaan asiakkaille tuotettavien hyötyjen näkökulmasta. Halalin mukaan perinteisin tavoin toimivien yritysten moraalinen ongelma oli siinä, että johtajien ja omistajien intressien edistäminen ei ole motivoivaa eikä kannustavaa.

<sup>30</sup> Martin January–February 2010, s. 60. Laskennan pohjana ovat S & P:n 500 yrityksen tiedot omistajien saamista tuotoista.

<sup>31</sup> Halal 1986.

Edellä käsitellyn perusteella on mahdollista päätellä, että taloudellisessa elämässä ollaan siirtymässä palveluiden aikakauteen, jossa asiakkaat määrittävät mitä hyödykkeitä tuotetaan ja miten ne tuotetaan. Yritysten menestyksen ratkaisee kyky palvella asiakkaitaan ja reagoida heidän tarpeisiinsa. Asiakkaat tuotannollisen elämän keskeisimpänä intressinä minimoi työntekijöiden ja omistajien välisiä jännitteitä, koska molempien on tehtävä yhteistyötä asiakkaiden hyväksi. Yritysten sisäiset ongelmat voivat siten selittyä niiden kyvyttömyydestä palvella asiakkaita ja hyödyntää palvelun potentiaalia.

Palveluiden aikakausi on taloudellinen ja moraalinen realiteetti. Se vetää mukanaan informaatioteknologiaa, informaatiota ja fyysisiä hyödykkeitä valmistavat ja markkinoivat organisaatiot. Tätä aikakautta on opittava ymmärtämään ja kehittämään sen omista lähtökohdista. Palveluiden käyttövoiman hyödyntäminen ei ole uhka, vaan huomattava mahdollisuus palvella ihmisiä ja menestyä.